

ȘCOALA GIMNAZIALĂ NR. 1 MOISEI

Comuna Moisei, județul Maramureș

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

privind comunicarea internă și externă

Cod: PO-CIE-01 | Ediția: 1 | Revizia: 0

Anul 2026

1. Scopul procedurii

Prezenta procedură stabilește modul unitar de organizare, transmitere, recepționare, verificare și arhivare a informațiilor în cadrul Școlii Gimnaziale Nr. 1 Moisei și în relația acesteia cu elevii, părinții/reprezentanții legali, autoritățile publice, partenerii educaționali, comunitatea locală și alte persoane sau instituții interesate.

Procedura urmărește asigurarea unei comunicări clare, corecte, rapide, transparente și responsabile, precum și prevenirea transmiterii de informații eronate, contradictorii sau care nu pot fi făcute publice.

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor compartimentelor și categoriilor de personal ale școlii, precum și tuturor situațiilor de comunicare instituțională, indiferent de suport: verbal, telefonic, scris, e-mail, platforme educaționale, site, afișaj, întâlniri, documente oficiale și alte mijloace aprobate.

3. Documente de referință

- Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar (ROFUIP), în vigoare;
- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) și legislația națională aplicabilă protecției datelor cu caracter personal;
- Regulamentul de organizare și funcționare al Școlii Gimnaziale Nr. 1 Moisei și Regulamentul intern;
- Procedurile interne privind protecția datelor, gestionarea documentelor, comunicarea cu mass-media și situațiile de urgență.

4. Principii

- legalitate, responsabilitate și respectarea competențelor;
- claritate, exactitate și verificarea informațiilor;
- promptitudine și accesibilitate;

- transparență, în limitele legii;
- continuitate și coerență instituțională;
- respectarea confidențialității și protecției datelor;
- respectarea interesului superior al copilului;
- respect, echitate și comunicare non-conflictuală;
- trasabilitatea comunicărilor oficiale importante.

5. Tipuri de comunicare

5.1. Comunicarea internă

Comunicarea internă se realizează între director, cadre didactice, personal didactic auxiliar și administrativ, comisii, compartimente, precum și între acestea și structurile de conducere ale unității.

5.2. Comunicarea externă

Comunicarea externă se realizează cu elevii și părinții/reprezentanții legali, autorități și instituții publice, inspectoratul școlar, autoritatea administrației publice locale, parteneri, organizații, comunitatea locală, mass-media și alte persoane interesate.

6. Responsabilități

6.1. Directorul

- coordonează comunicarea instituțională;
- stabilește și aprobă mesajele oficiale cu impact instituțional;
- desemnează, prin act intern, persoanele care pot comunica în numele școlii, atunci când este necesar;
- gestionează comunicarea în situații de criză;
- asigură respectarea circuitului informațional și a competențelor.

6.2. Cadrele didactice și personalul școlii

- transmit informațiile de serviciu în limitele atribuțiilor;
- verifică informațiile înainte de transmitere;
- utilizează canalele instituționale stabilite;
- sesizează directorul în cazul informațiilor sensibile, conflictuale sau urgente;
- nu comunică în numele instituției fără mandat/împuternicire.

6.3. Secretariatul și compartimentele administrative

- asigură comunicarea documentelor și informațiilor potrivit atribuțiilor;
- înregistrează și gestionează documentele oficiale;

- respectă termenele de răspuns și circuitul documentelor;
- păstrează evidențele și arhiva comunicărilor.

7. Comunicarea internă

Comunicarea internă se realizează prin următoarele canale, în funcție de natura informației:

- ședințe ale consiliului profesoral, consiliului de administrație, comisiilor și compartimentelor;
- note interne, informări, decizii, convocatoare și procese-verbale;
- e-mail instituțional și alte instrumente digitale aprobate de conducere;
- avizier și panouri informative;
- platforme educaționale și aplicații utilizate oficial de școală;
- comunicare directă/telefonică pentru situații operative.

Informațiile importante pentru activitatea personalului se transmit astfel încât destinatarii să poată demonstra primirea și, când este cazul, să poată respecta termenul de aplicare.

8. Comunicarea cu elevii

- se realizează prin cadrele didactice, diriginți, conducerea școlii și canalele educaționale oficiale;
- informațiile trebuie formulate într-un limbaj adecvat vârstei și nivelului de înțelegere;
- elevii sunt informați cu privire la regulamente, drepturi, responsabilități, activități, evaluări și măsuri care îi privesc;
- nu se comunică public informații personale despre alți elevi.

9. Comunicarea cu părinții/reprezentanții legali

- se realizează prin ședințe, întâlniri individuale, e-mail, telefon, platforme educaționale și alte canale aprobate;
- pentru informațiile privind situația individuală a elevului se utilizează comunicarea directă și canalele care asigură confidențialitatea;
- comunicările colective nu vor include date personale despre elevi sau familiile acestora;
- sesizările și solicitările părinților se primesc cu respect și se soluționează potrivit competențelor și termenelor legale.

10. Comunicarea externă

Comunicările oficiale către instituții și organizații externe se transmit, după caz, prin registratură, e-mail instituțional, poștă, platforme oficiale sau alte mijloace aprobate.

- documentele oficiale se redactează în formă clară și se verifică înainte de transmitere;
- corespondența cu autoritățile se realizează prin persoanele competente;

- răspunsurile către persoane din afara școlii se formulează în limitele atribuțiilor și ale legislației;
- informațiile de interes public se comunică potrivit Legii nr. 544/2001 și regulilor aplicabile unității.

11. Comunicarea publică și online

- site-ul și canalele publice ale școlii sunt utilizate pentru informații de interes pentru comunitatea școlară;
- publicarea se realizează numai de persoanele autorizate/desemnate;
- materialele publicate sunt verificate înainte de publicare;
- fotografiile și materialele cu elevi se publică numai cu respectarea dreptului la imagine, a protecției datelor și a temeiurilor legale aplicabile;
- nu se publică informații confidențiale, parole, date de acces sau date personale nejustificate.

12. Fluxul comunicării

Inițierea/primirea informației → identificarea destinatarului → verificarea conținutului și a competenței → aprobarea, dacă este necesară → transmiterea prin canalul adecvat → confirmarea/înregistrarea, după caz → arhivarea → monitorizarea și, dacă este necesar, revenirea cu informații.

13. Comunicarea în situații urgente și de criză

- orice situație care poate afecta siguranța elevilor, personalului sau funcționarea școlii se comunică imediat directorului;
- mesajul inițial va conține numai informațiile confirmate și necesare;
- se evită zvonurile, speculațiile și distribuirea neautorizată a imaginilor sau informațiilor;
- comunicarea externă este coordonată de director și, după caz, de autoritățile competente;
- după stabilizarea situației se transmite o informare actualizată, dacă este necesar.

14. Protecția datelor și confidențialitatea

Orice comunicare se realizează cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal. Datele privind elevii, părinții și angajații se comunică numai persoanelor îndreptățite și numai în măsura necesară îndeplinirii scopului comunicării.

În cazul unei îndoieli privind posibilitatea divulgării unei informații, persoana care gestionează comunicarea solicită punctul de vedere al conducerii și, când este cazul, al persoanei responsabile cu protecția datelor.

15. Gestionarea reclamațiilor și sesizărilor

- sesizarea este primită și înregistrată conform regulilor de registratură;
- se verifică obiectul și competența instituției;
- sesizarea este transmisă persoanei/compartimentului competent;
- se formulează răspunsul în termenul legal sau în termenul comunicat solicitantului;

- răspunsul este verificat și transmis printr-un canal adecvat;
- documentele sunt păstrate conform regulilor de arhivare.

16. Evidența comunicărilor

Pentru comunicările oficiale importante se păstrează, după caz, dovada transmiterii, documentul comunicat, data, destinatarul și persoana responsabilă. Evidența se gestionează în conformitate cu procedurile privind registratura și arhivarea.

17. Monitorizarea și evaluarea procedurii

Conducerea școlii verifică periodic eficiența comunicării interne și externe, respectarea circuitului informațional, timpul de răspuns, incidentele de comunicare și respectarea cerințelor privind protecția datelor. Procedura se revizuieste când apar modificări legislative, organizaționale sau rezultate ale evaluării interne care impun actualizarea.

18. Indicatori de monitorizare

- ponderea comunicărilor oficiale transmise prin canalele aprobate;
- respectarea termenelor de răspuns;
- numărul situațiilor de comunicare neclară sau contradictorie;
- numărul sesizărilor privind comunicarea;
- gradul de informare a personalului și beneficiarilor educației;
- numărul incidentelor privind divulgarea neautorizată a informațiilor.

19. Anexe

- Anexa 1 – Registrul comunicărilor interne și externe;
- Anexa 2 – Model de informare internă;
- Anexa 3 – Model de adresă oficială către o instituție externă;
- Anexa 4 – Model de convocator/informare către părinți;
- Anexa 5 – Fișă de evidență a sesizărilor și solicitărilor.

20. Dispoziții finale

Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării de către conducerea Școlii Gimnaziale Nr. 1 Moisei și se aplică tuturor comunicărilor instituționale. În cazul apariției unor dispoziții legale noi sau contrare, se aplică prevederile legale în vigoare, urmând ca procedura să fie revizuită.

ELABORAT: Director adjunct, Tomoiagă Cristina-Marinela

VERIFICAT: Director, Hojda Vasile

APROBAT: Director, Hojda Vasile